

Guía de acogida para pacientes y familiares

Unidad de Hospitalización de Adultos



Bienvenida

La dirección del **Hospital Ribera Polusa** le da la bienvenida, aprovechando para desearle una pronta recuperación. Debe saber que estamos a su disposición para hacer que su estancia sea lo más cómoda posible.

En esta guía podrá encontrar información básica y consejos que le ayudarán a usted y a su familia a conocer el centro, así como sus derechos y deberes como usuario del sistema sanitario. Si después de su lectura precisa algún tipo de aclaración, contacte con el personal sanitario.

Su hospital

Cuando en el **año 1981 se inauguró el Hospital Ribera Polusa** se planteaba, sobre todo, un compromiso de calidad asistencial. Este reto ha sido asumido sucesivamente por quienes han ido dirigiendo el hospital, y lo mantenemos en la actualidad.

Nuestro agradecimiento para quienes durante todos estos años han depositado su confianza en nosotros, y nos ponemos a disposición de nuestros actuales y futuros usuarios para que su estancia en nuestras instalaciones sea lo más resolutiva y confortable posible.

La atención al paciente, el prestigio de su cuadro médico, la actualización tecnológica, la oferta médica integral y el confort, constituyen los pilares básicos de Hospital Ribera Polusa para avanzar siempre hacia la mejor calidad asistencial, que es nuestro objetivo irrenunciable, y hacen que nuestro hospital sea una referencia de la sanidad privada en la provincia.

Somos conscientes de que nuestra misión es cuidar a las personas que nos confían su bien más preciado, que es su salud. **Los usuarios constituyen el objetivo fundamental de todas nuestras actuaciones.** Por ello trataremos de no defraudarles, ofreciéndoles la máxima cercanía y el mejor tratamiento médico, para que su estancia en el Hospital Ribera Polusa, además de resolver su problema de salud, sea lo más grata posible.



Para ubicarse más fácilmente dentro del Hospital contamos con una distribución de los distintos servicios y áreas:

2ª Planta

Consultas externas Dirección

1ª Planta

Hospital de día Hospitalización Unidad del mayor
Unidad de daño cerebral Recuperación funcional

Planta Baja

Atención al usuario Urgencias Cafetería Consultas externas
Admisión Endoscopias Área quirúrgica Administración

Planta -1

Radiodiagnóstico Laboratorio Gimnasio Biblioteca CCEE



Derechos del paciente

1. **Al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad**, sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, de sexo, moral, económico, ideológico o político.
2. **A la información sobre los servicios sanitarios a los que puede acceder**, y los requisitos necesarios para su uso; y a conocer las normativas de cada centro.
3. A que **se mantenga la confidencialidad** de toda la información relacionada con su proceso y con su estadía en instituciones sanitarias públicas y privadas que colaboren con el sistema público.
4. **A ser advertido de los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos** que se le apliquen pueden ser utilizados en función de un proyecto docente o de investigación, y que en ningún caso, podrán comportar peligro adicional para su salud.
Con todo, será imprescindible la previa autorización y por escrito, del paciente, y la aceptación por parte del médico y de la dirección del correspondiente centro sanitario.
5. **A recibir información completa y continuada** en términos comprensibles por parte del médico, de su diagnóstico, tratamiento, posibles alternativas, pronóstico y evaluación.
6. **A recibir una asistencia integral y continuada** de acuerdo a su enfermedad y a las posibilidades del centro.
7. **A la libre elección** entre las opciones que le presente el responsable médico de su caso, siendo preciso el previo consentimiento escrito del usuario para la realización de cualquier intervención, excepto en los siguientes casos:
 - A) Cuando la no intervención suponga un riesgo para la salud pública.
 - B) Cuando no esté capacitado para tomar decisiones, entonces el derecho les corresponderá a sus familiares o personas a él allegadas.
 - C) Cuando la urgencia no permita demoras, por poder ocasionar lesiones irreversibles, o existir peligro de fallecimiento.

8. **A conocer el nombre del médico y de los responsables de su asistencia.** En el caso de su ausencia, otro facultativo del equipo asumirá tal responsabilidad.
9. **A acceder a su historia clínica y a obtener los informes y resultados** que se incluyen en ella, y a que se le extienda un certificado de su estado de salud, cuando su exigencia se establezca por una disposición legal o reglamentaria.
10. **A negarse al tratamiento,** excepto en los casos señalados en el apartado 7 y a optar por abandonar el centro, incluso antes de ser dado de alta, debiendo para eso, solicitar el alta Voluntaria.
11. A tener **una estadía en el centro lo más corta posible.**
12. A participar, a través de las instituciones comunitarias, en las actividades sanitarias, en los términos establecidos en esta ley, y en las disposiciones que la desarrollan.
13. A que quede constancia por escrito de todo su proceso. Al finalizar la estadía del usuario en una institución hospitalaria, el paciente, familiar o persona a él cercana recibirá su información de alta.
14. **A utilizar las vías de reclamación** y de propuesta de sugerencias que estime oportunas en los plazos previstos. En uno o en otro caso, deberá recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente se establezcan.
15. **A elegir el médico** y los demás sanitarios titulados de acuerdo con las condiciones contempladas en esta ley, en las disposiciones que se dicten para su desarrollo, y en las que regule el trabajo sanitario en los centros de salud.
16. **A obtener los medicamentos y productos sanitarios** que se consideren necesarios para promover, conservar o restablecer su salud, en los términos que establezca reglamentariamente la Administración del Estado.
17. **Derecho a tener acompañamiento** de una persona que mantenga vínculos familiares o de hecho, o por una persona de su confianza.

Deberes del paciente

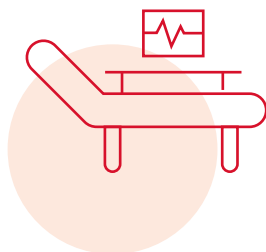
1. Colaborar, tanto usted como sus familiares, en el cumplimiento del reglamento de los centros.
2. Tratar con respeto a la persona que atiende a los pacientes.
3. Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria, comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los servicios sanitarios.
4. Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las instituciones sanitarias.
5. Adoptar una actitud personal que contribuya a mantener la limpieza, tranquilidad, y silencio en el centro.
6. Responsabilizarse del uso acomodado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en el que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral, o incapacidad permanente y prestaciones terapéuticas y sociales.
7. En el caso de Alta Voluntaria, firmar los documentos que eximen al centro de cualquier responsabilidad.
8. Facilitar información veraz de sus datos de filiación y del estado de salud que sean necesarios en su proceso o sean solicitados por razones de interés general.

Información Personal

Para que usted conozca al personal sanitario con el que trata más frecuentemente, los profesionales del Hospital llevan una **tarjeta de identificación con su nombre, apellidos y puesto de trabajo**.



Estancia



En el cabecero de la cama dispone de un timbre de llamada que podrá utilizar para contactar con el equipo de enfermería que le atiende, quienes responderán a su llamada en el menor tiempo posible.

Pedimos su colaboración para hacer un buen uso de las instalaciones. **Si durante su estancia carece de cuidador y/o acompañante, o se queda sólo temporalmente, avise al personal de enfermería.**

Seguridad del Paciente

En todo momento debe llevar la pulsera identificativa blanca que se le facilitará en el ingreso y donde aparecerá su nombre y fecha de nacimiento, entre otros datos.



Confirme que los datos coinciden con los suyos y en caso de no ser así, o por rotura o deterioro de la misma, comuníquelo al personal para que la sustituya.

Evite las caídas durante el ingreso hospitalario pidiendo ayuda al incorporarse, desplazarse, y siempre que lo necesite. Mantenga libre de enseres los espacios de la habitación y utilice zapato antideslizante para deambular.

El personal extremará las medidas necesarias para prevenir las caídas, **bajando el plano de la cama** siempre que sea posible entre otros cuidados. **Invite a las personas que le visiten a que se laven o higienicen las manos antes y después de atenderle.** En el caso de que sienta dolor, no dude en indicárselo a los profesionales sanitarios. **Si cree que nos alejamos del tratamiento terapéutico o existe alguna cuestión que le inquiete, por su seguridad, no tema en manifestarlo.**

En caso de aislamiento, pregunte a los profesionales sanitarios cuáles son las medidas adicionales que deben cumplir, tanto usted, como sus acompañantes.

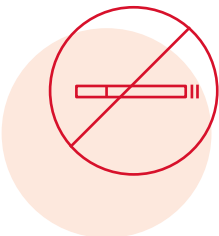
Otros aspectos importantes

- El médico le visitará en su habitación cada día, salvo los fines de semana y festivos, que se realizará cuando su estado de salud así lo requiera.



- La información relativa a su proceso le será facilitada a usted y a las personas que nos indique, de acuerdo al artículo 5 de la Ley básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

- Con carácter general **no se dará información clínica a sus allegados por teléfono** ya que el hospital debe velar por su intimidad y confidencialidad.
- Si tiene dudas sobre la información recibida, solicite cuantas aclaraciones estime oportunas a los profesionales relacionados con su proceso asistencial.
- Si no desea que se facilite información a algún familiar próximo, comuníquelo.
- Puede solicitar la intervención del Comité de Ética si lo precisa.

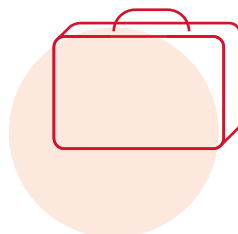


- Le aconsejamos **no traer al hospital dinero ni objetos de valor**. Si es su caso, entréguelo a un familiar para que los guarde o informe al personal de enfermería para que se proceda a la custodia de los mismos. **El hospital no se hará responsable de su posible pérdida.**

La legislación vigente **prohíbe fumar en el hospital** (Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo).

En caso de emergencia avise al personal del hospital y siga en todo momento **las instrucciones** que le proporcionen los profesionales. En su habitación encontrará el plano de ubicación y las consignas de actuación en caso de emergencia.

En el momento de su ingreso, los profesionales de enfermería le recibirán para explicarle los detalles de su estancia, aclararle **cualquier duda que pudiera tener sobre visitas, horario de información y cuanto sea de su interés.**



Enseres personales

Durante el ingreso se le facilitará ropa de cama, pijama, camisón y toallas que serán sustituidos durante su estancia con la frecuencia que precise.

Es aconsejable que aporte sus productos de aseo personal como desodorantes, espuma de afeitar, etc. Si es portador de algún tipo de prótesis, como dentadura, audífono, lentes, etc., **procure mantenerlas en un lugar seguro** y controlado para evitar su deterioro o extravío. En caso contrario, el hospital no se hará responsable de posibles incidencias.

Visitas

- **Puede recibir visitas** sin que existan horarios para ello aunque es recomendable que se **respeten las horas de mayor actividad y las de descanso**. Del mismo modo, es aconsejable que se **limite** en la medida de lo posible **la visita de niños**.

Tratamientos habituales

- Si sigue algún tratamiento, indíquelo a su médico y a los profesionales de enfermería en el momento de su llegada a la unidad de hospitalización.
- Recuerde: no tome ningún medicamento sin conocimiento del personal sanitario.
- Si se le indica que debe continuar con su tratamiento habitual, los profesionales de enfermería serán los encargados de administrárselo.
- Asegúrese de que los profesionales médicos y de enfermería que le atienden conocen cualquier alergia o problema que haya tenido con medicamentos, alimentos u otros productos (látex, contrastes, etc.)

Dieta

- Si padece **intolerancia o alergia** a algún tipo de alimento, **indíquelo** para que no se incluya en la dieta. Si usted requiere algún tipo de **restricción dietética por sus hábitos personales**, por favor comuníquelo al equipo asistencial para que valore la posibilidad de pautarlo.
- Le recordamos que los **menús** ofrecidos en los distintos horarios son **exclusivamente para los pacientes**.



La **dieta** que se le ofrece forma **parte de su tratamiento médico** y requiere de seguimiento y supervisión por parte de los profesionales sanitarios que le atienden.

Es por eso que pedimos que **no tome alimentos fuera de la dieta** que le proporcionamos **sin ponerlo previamente en conocimiento del personal sanitario** para éste pueda valorar sus posibles interacciones con el plan terapéutico...

Consentimiento informado

Para la realización de determinadas pruebas o intervención quirúrgica se le pedirá su consentimiento por escrito. Para ello su médico **le explicará en qué consiste** la intervención o la prueba a la que va a ser sometido y cuáles son sus riesgos, además de los posibles beneficios para el tratamiento de su dolencia.

Antes de someterse a la prueba / intervención siempre tendrá el derecho de revocar el consentimiento. Existen algunas excepciones al consentimiento informado:

- Rechazo explícito de toda información por el paciente.
- Grave peligro para la salud pública.
- Situación de urgencia real y grave que no admite demora.
- Imperativo legal.
- Incompetencia/Incapacidad del paciente.

Alta hospitalaria

- El día del alta **se le entregará un informe sobre la evolución de su enfermedad, el tratamiento que debe seguir, y los síntomas/signos de alarma que puede sugerirle que necesita atención médica.** Pregunte a los profesionales médicos y de enfermería todas las dudas que tenga al respecto antes de abandonar el hospital.
- No olvide llevar el informe de alta, le facilitaremos la cita en caso de ser necesaria una revisión o le indicaremos que contacte con Admisión.

Valore nuestro servicio

Es probable que tras el alta nos **pongamos en contacto con Ud. por email o teléfono para evaluar su experiencia como usuario.** Le agradecemos de antemano su colaboración para ayudarnos a mejorar la atención que le ofrecemos.



Teléfonos

El hospital dispone de teléfono a través de una centralita **operativa las 24h del día (982222854).**

Servicio Religioso

En el Hospital Ribera Polusa podrá **solicitar servicio religioso católico** a través de la Unidad de atención al usuario.

Si usted lo desea, podemos ponerle en contacto con representantes de otras confesiones religiosas.

Transporte y aparcamiento

El hospital está perfectamente comunicado mediante las líneas de autobuses **(7 y 10 desde Lugo).**

Si usted prefiere utilizar su propio vehículo, tiene a su disposición plazas para estacionar de forma gratuita. Recuerde respetar la señalización y las zonas destinadas a Urgencias, Personas con movilidad reducida y Servicios Generales.



Cafetería

El Hospital dispone de una cafetería abierta al público, situada en la planta baja. Consulta su horario de apertura.

Existen máquinas expendedoras de café, snacks y refrescos que se encuentran colocadas en las diferentes áreas del centro.

Atención al usuario

En la unidad de atención al usuario podrá solicitar información, tramitar documentación clínica, solicitar una segunda opinión y presentar reclamaciones, sugerencias y agradecimientos.

La unidad se encuentra situado en la planta baja en el servicio de admisión y dispone del siguiente horario: **de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas.**

También puede trasladarnos su opinión proactivamente a través del correo electrónico miexperiencia.polusa@riberacare.com, empleando los buzones físicos destinado para tal fin distribuidos por el centro o a través de encuestas en formato papel o digitales que también tendrá a su disposición.

Voluntades anticipadas

Si ud. tiene instrucciones previas comuníquese a su médico. Si no las tiene pero desea realizarlas diríjase al Registro Gallego de instrucciones previas: 982 292 116 / 982 292 086 (Jefatura Territorial de Sanidad. C/Montevidéo 9 1º. Lugo)

Servicio de entretenimiento y TV

Todas las habitaciones del hospital disponen de televisores con las siguientes opciones disponibles: cadenas de televisión nacionales y otros canales ofrecidos por TDT.

Las personas sordas pueden solicitar servicio de televisión con subtítulos.



Guía de acogida para pacientes y familiares

Unidad de Hospitalización de Adultos



Hospital Ribera Polusa
C/ Dr. Iglesias Otero
27004, Lugo
riberasalud.com